

## ALLEGATO B

**Modifiche e integrazioni all'Allegato A alla deliberazione 22 dicembre 2015, 646/2015/R/eel (TIQE), all'Allegato A alla deliberazione 12 dicembre 2013, 574/2013/R/gas (RQDG), all'Allegato A alla deliberazione ARG/com 104/10 (Codice di condotta commerciale), all'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com (Bolletta 2.0)**

### *Articolo 1*

#### *Modifiche al TIQE*

- 1.1 All'articolo 80 del TIQE la definizione di "dati tecnici", di cui alla lettera u) è così modificata:  
"“dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o per effettuare una rettifica di fatturazione, o per rispondere ad un reclamo o a una richiesta di informazioni formulati dal cliente per telefono, o nell'ambito di una procedura di conciliazione paritetica;”
- 1.2 L'articolo 91, del TIQE è integrato e modificato nei seguenti termini:
  - a) al comma 91.1, dopo le parole “già forniti dal distributore al venditore”, sono aggiunte le parole “, qualora il reclamo del cliente metta in evidenza una possibile non correttezza e/o incompletezza.”
  - b) dopo il comma 91.2, sono inseriti i seguenti commi:  
“91.3 Nel caso in cui la richiesta non sia conforme a quanto previsto dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, il distributore informa tempestivamente il venditore, il quale dovrà riformulare la richiesta. Ai fini della verifica dello standard di qualità, la prima richiesta si considera annullata.  
91.4 Ai fini dell'individuazione dello standard applicabile, si considerano richieste di altri dati tecnici complesse quelle definite dall'Autorità con successivo provvedimento.  
91.5 I dati tecnici messi a disposizione dal distributore devono essere completi e pertinenti rispetto alla richiesta.”
- 1.3 All'articolo 102, comma 102.1, del TIQE dopo le parole “nella tabella 14.”, sono aggiunte le parole: “I livelli generali relativi al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici sono definiti nella tabella 20.”
- 1.4 All'articolo 104, comma 104.3, le parole “un indennizzo automatico base di 20 euro” sono sostituite dalle parole “un indennizzo automatico base di 30 euro”.

- 1.5 All'articolo 106, comma 106.3, dopo le parole "7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta." sono aggiunte le parole: "Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto del tempo di messa a disposizione di dati tecnici di cui all'articolo 101, comma 101.2, devono essere corrisposti entro 6 mesi dalla data della richiesta di dati tecnici."
- 1.6 All'articolo 107, dopo il comma 107.7, è aggiunto il seguente comma:  
"107.8 A far data dal 1° gennaio 2018, per ogni reclamo o richiesta di informazioni di cui all'articolo 96, il distributore deve registrare, oltre alle informazioni e ai dati di cui al comma 61.2, la classificazione attribuita ai sensi della tabella 22."
- 1.7 All'articolo 109, comma 109.2, dopo la lettera g), è inserita la seguente:  
"h) per ogni tipologia di utenza e per le prestazioni di cui all'articolo 96, il numero dei reclami e delle richieste di informazioni scritte di cui all'articolo 96, classificati in base alla classificazione di primo e di secondo livello di cui alla tabella 22."
- 1.8 La tabella 20 è sostituita dalla seguente:

**Tabella 20 – Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici**

| Tipologia dati tecnici                                  | Motivazione richiesta da parte del venditore  | Tipologia livello | Livello dal 1° gennaio 2017 | Livello dal 1° luglio 2017 | Livello dal 1° gennaio 2018 | Livello dal 1° gennaio 2019 |
|---|---|-------------------|-----------------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) | Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica | Specifico         | 10 giorni lavorativi        | 10 giorni lavorativi       | 10 giorni lavorativi        | 6 giorni lavorativi         |
| Altri dati tecnici                                      | Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica | Specifico         | 15 giorni lavorativi        | n.a.                       | n.a.                        | n.a.                        |
| Altri dati tecnici semplici (M02S)                      | Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di                          | Specifico         | n.a.                        | 10 giorni lavorativi       | 10 giorni lavorativi        | 6 giorni lavorativi         |

|   |   |           |      |                                       |                                       |                                      |
|---|---|-----------|------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
|   | conciliazione paritetica  |           |      |                                       |                                       |                                      |
| Altri dati tecnici complessi (M02C)                     | Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica | Specifico | n.a. | 15 giorni lavorativi                  | 15 giorni lavorativi                  | 12 giorni lavorativi                 |
| Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) | Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono                               | Generale  | n.a. | 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi | 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi | 6 giorni lavorativi nel 95% dei casi |
| Altri dati tecnici semplici (M02S)                      | Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono                               | Generale  | n.a. | 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi | 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi | 6 giorni lavorativi nel 95% dei casi |

1.9 Dopo la tabella 21, è inserita la tabella 22:

**Tabella 22 – Classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni di cui all'articolo 96**

| <b>1 gennaio 2018</b>   |   |
|---|---|
| <b>Argomento (1° livello)</b>   | <b>Sub argomento (2° livello)</b>             |
| <b>Morosità e sospensione</b><br><i>Reclami e richieste relativi alle sospensioni, riduzioni della potenza e riattivazioni della fornitura.</i>   | -   |
| <b>Mercato</b><br><i>Reclami relativi alle tempistiche dello switching</i>  | -   |
| <b>Misura</b><br><i>Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento</i> | Mancate letture                               |
|   | Cambio misuratore                             |
|   | Verifica e ricostruzioni                      |
|   | Altro   |
| <b>Connessioni, lavori e qualità tecnica</b><br><i>Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.</i>             | Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi) |
|   | Continuità                                    |
|   | Valori della tensione                         |
|   | Sicurezza                                     |

|  |   |
|--|---|
|  | Altro   |
| <b>Bonus sociale</b><br><i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.</i>   | Validazioni   |
|  | Cessazioni  |
|  | Altro   |
| <b>Qualità commerciale</b><br><i>Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</i> | Servizio clienti<br>(call center, sportelli, altri servizi) |
|  | Indennizzi  |
|  | Altro   |
| <b>Altro</b><br><i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti</i>   |   |

## **Articolo 2** *Modifiche alla RQDG*

- 2.1 All'articolo 1 della RQDG, la definizione di "dati tecnici", è così modificata:  
 "“dati tecnici” sono le informazioni e/o i dati in possesso del distributore necessari al venditore per inviare al cliente finale la risposta motivata scritta a un reclamo scritto, o a una richiesta scritta di informazioni o per effettuare una rettifica di fatturazione, o per rispondere ad un reclamo o a una richiesta di informazioni formulati dal cliente per telefono, o nell’ambito di una procedura di conciliazione paritetica;”.
- 2.2 L'articolo 51, della RQDG è integrato e modificato nei seguenti termini:
- a) al comma 51.1, dopo le parole “già forniti dall’impresa distributrice al venditore”, sono aggiunte le parole “, qualora il reclamo del cliente metta in evidenza una possibile non correttezza e/o incompletezza.”;
  - b) dopo il comma 51.2, sono inseriti i seguenti commi:  
 “51.3 Nel caso in cui la richiesta non sia conforme a quanto previsto dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, il distributore informa tempestivamente il venditore, il quale dovrà riformulare la richiesta. Ai fini della verifica dello standard di qualità, la prima richiesta si considera annullata.  
 51.4 Ai fini dell’individuazione dello standard applicabile, si considerano richieste di altri dati tecnici complesse quelle definite dall’Autorità con successivo provvedimento.  
 51.5 I dati tecnici messi a disposizione dal distributore devono essere completi e pertinenti rispetto alla richiesta.”
- 2.3 All'articolo 56, il comma 56.2 e la relativa tabella F sono abrogati.

2.4 Dopo l'articolo 56, è inserito l'articolo 56 bis:

**“Articolo 56 bis**

*Livelli specifici e generali di qualità commerciale relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici*

56bis.1 I livelli specifici e generali relativi al tempo di messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore sono fissati in tabella F.

**Tabella F - Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici**

| <b>Tipologia dati tecnici</b>                           | <b>Motivazione richiesta</b>  | <b>Tipologia livello</b> | <b>Livello dal 1° gennaio 2017</b> | <b>Livello dal 1° luglio 2017</b> | <b>Livello dal 1° gennaio 2018</b> | <b>Livello dal 1° gennaio 2019</b> |
|---|---|--------------------------|------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) | Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica | Specifico                | 10 giorni lavorativi               | 10 giorni lavorativi              | 10 giorni lavorativi               | 6 giorni lavorativi                |
| Altri dati tecnici                                      | Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica | Specifico                | 15 giorni lavorativi               | n.a.                              | n.a.                               | n.a.                               |
| Altri dati tecnici semplici (M02S)                      | Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica | Specifico                | n.a.                               | 10 giorni lavorativi              | 10 giorni lavorativi               | 6 giorni lavorativi                |
| Altri dati tecnici complessi (M02C)                     | Reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica | Specifico                | n.a.                               | 15 giorni lavorativi              | 15 giorni lavorativi               | 12 giorni lavorativi               |

|   |   |          |      |                                       |                                       |                                      |
|---|---|----------|------|---------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------|
| Dati acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) | Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono | Generale | n.a. | 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi | 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi | 6 giorni lavorativi nel 95% dei casi |
| Altri dati tecnici semplici (M02S)                      | Reclami/richieste ricevute dal venditore per telefono | Generale | n.a. | 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi | 10 giorni lavorativi nel 95% dei casi | 6 giorni lavorativi nel 95% dei casi |

2.5 All'articolo 59, comma 59.3:

- a) le parole “dal precedente Articolo 56, comma 56.2” sono sostituite dalle parole “dal precedente articolo 56bis”;
- b) le parole “un indennizzo automatico base di 24 euro” sono sostituite dalle parole “un indennizzo automatico base di 30 euro”.

2.6 All'articolo 61, comma 61.3, dopo le parole “7 mesi dalla data di effettuazione della prestazione richiesta.” sono aggiunte le parole: “Gli indennizzi automatici relativi al mancato rispetto del tempo di messa a disposizione di dati tecnici di cui all'Articolo 56 bis devono essere corrisposti entro 6 mesi dalla data della richiesta di dati tecnici.”

2.7 All'articolo 62, dopo il comma 62.2, è aggiunto il seguente comma:  
“62.2bis A far data dal 1° gennaio 2018, per ogni reclamo o richiesta di informazioni di cui all'articolo 50, l'impresa distributrice registra, oltre alle informazioni e ai dati di cui al comma 62.2, la classificazione attribuita ai sensi della Tabella M.

**Tabella M - Classificazione dei reclami e delle richieste di informazioni di cui all'articolo 50**

| <b>1 gennaio 2018</b>   |                                   |
|---|-----------------------------------|
| <b>Argomento (1° livello)</b>   | <b>Sub argomento (2° livello)</b> |
| <b>Morosità e sospensione</b><br><i>Reclami e richieste relativi alle sospensioni e riattivazioni della fornitura, interruzioni dell'alimentazioni e cessazione amministrativa.</i>   | -                                 |
| <b>Mercato</b><br><i>Reclami e richieste relativi alle tempistiche dello switching</i>  | -                                 |
| <b>Misura</b><br><i>Reclami e richieste relativi al funzionamento e alla sostituzione del misuratore (programmata o non programmata) o alla mancata effettuazione delle letture, incluso il malfunzionamento della telelettura, alle tempistiche e modalità di verifica del misuratore, alla ricostruzione dei consumi per malfunzionamento</i> | Mancate letture                   |
|   | Cambio misuratore                 |
|   | Verifica e ricostruzioni          |
|   | Altro                             |

|  |  |
|--|--|
| <b>Conessioni, lavori e qualità tecnica</b><br><i>Reclami e richieste sulle tempistiche di esecuzione delle prestazioni (connessioni, attivazioni, spostamenti), sui costi indicati nei preventivi, sulla continuità del servizio e sui valori della tensione o della pressione di fornitura, nonché attinenti alla sicurezza.</i> | Preventivi/attivazioni/lavori (tempi e costi)            |
|  | Continuità   |
|  | Valori della pressione                                   |
|  | Sicurezza  |
|  | Altro  |
| <b>Bonus sociale</b><br><i>Reclami e richieste relativi a mancate o ritardate validazione di domande da parte del distributore, tempi di erogazione, improprie cessazioni ecc.</i>   | Validazioni  |
|  | Cessazioni   |
|  | Altro  |
| <b>Qualità commerciale</b><br><i>Reclami e richieste riguardanti il funzionamento del servizio clienti, nonché la corresponsione degli indennizzi previsti dalla regolazione per le attività di vendita e di distribuzione</i>   | Servizio clienti (call center, sportelli, altri servizi) |
|  | Indennizzi   |
|  | Altro  |
| <b>Altro</b><br><i>Reclami e richieste riguardanti fattispecie non riconducibili alle categorie precedenti</i>   |  |

- 2.8 All'articolo 64, dopo il comma 64.2, è aggiunto il seguente comma:  
 "64.2bis In relazione alle prestazioni di cui all'articolo 50, eseguite nell'anno precedente a quello in cui avviene la comunicazione all'Autorità, l'impresa distributrice comunica altresì, per ogni tipologia di utenza, il numero dei reclami e delle richieste di informazioni scritte, classificati in base alla classificazione di primo e di secondo livello di cui alla Tabella M."

### **Articolo 3**

#### *Modifiche al Codice di condotta commerciale*

- 3.1 All'articolo 1, comma 1.1 del Codice di condotta commerciale, è inserita la seguente definizione:  
 "Servizio Conciliazione è l'organismo istituito dall'Autorità, come definito dall'art. 1 comma 1.1, lettera t), del Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico – Testo Integrato Conciliazione, approvato con deliberazione 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e s.m.i.";
- 3.2 All'articolo 3 del Codice di condotta commerciale, dopo il comma 3.4, è aggiunto il comma 3.5:

“3.5 . Gli esercenti la vendita indicano sul loro sito web in modo chiaro e facilmente accessibile almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità e di altri eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita. Per i clienti domestici indicano altresì il riferimento all’elenco degli organismi ADR di cui articolo 141*decies* del Codice del consumo.”

3.3 All’articolo 11, comma 11.1 del Codice di condotta commerciale, la lettera j) è così sostituita:

“j) le modalità per l’inoltro scritto di richieste di informazioni e reclami, nonché le modalità di attivazione delle eventuali procedure extragiudiziali di risoluzione delle controversie. In particolare, devono essere indicate almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali l’esercente la vendita si impegna a partecipare per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione da parte del cliente finale e la cui procedura sia gratuita;”.

#### **Articolo 4**

##### *Modifiche al provvedimento Bolletta 2.0*

4.1 L’articolo 12 della Bolletta 2.0, è così modificato:

- a) al comma 12.1, sono eliminate le parole “, di una richiesta di rettifica di fatturazione”;
- b) al comma 12.3, sono eliminate le parole “, di una richiesta di rettifica di fatturazione”;
- c) al comma 12.4, sono eliminate le parole “di rettifica o”.